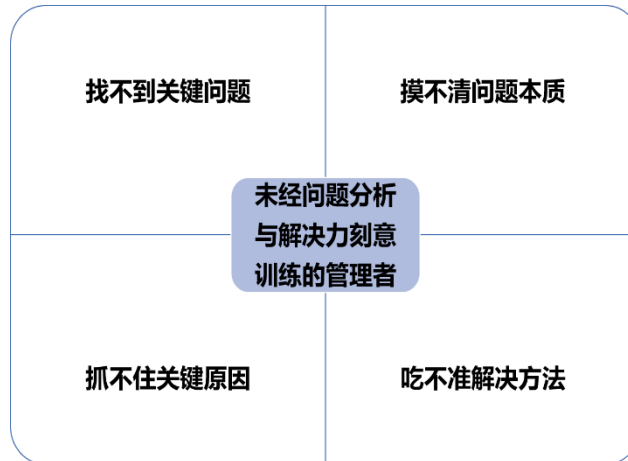


问题分析与解决工作坊

一、问题分析与解决课程简介

1.问题分析与解决是管理者的基础职业技能，也是必备胜任技能。



2. **问题分析与解决课程**，不仅传授管理者一套通用实战的流程，而且让管理者掌握该流程下的管理工具，内容丰富、实战、好用；**问题分析与解决工作坊**，不仅锻炼管理者问题分析与解决的流程思维，现场还有课题的研讨成果产出，也便于汇报培训项目成果。

3.问题分析与解决课程最佳适用人群是基层和中层管理者，特别适合新晋管理者和高潜人才培养，课程对象 20-30 人效果最佳。

二、问题分析与解决课程的学习要点

1.问题的分类-良构问题与病构问题；改善现状问题与追求理想问题

2.问题分析与解决的整体通用流程

3.问题澄清与定义-陈述问题、澄清提问/定义问题——思维导图

4.问题解决的目标状态探询与客户深层次需求分析

5.目标状态与现状问题关键差距与阻碍因素确定——逻辑树

- 6.关键阻碍与差距原因分析——鱼骨图与冰山模型
- 7.共创解决方案——团队共创与钻石研讨模型
- 8.收敛、评价解决方案——决策收益矩阵与收敛漏斗
- 9.制定行动计划——行动计划表
- 10.反思复盘——小组反思与收获分享

三、问题分析与解决课程的计划安排

时间分布		内容计划
第一天	上午	<ul style="list-style-type: none"> ● 介绍行动学习的常识 ● 介绍问题分析与解决的流程 ● 问题定义（澄清课题中的关键词及逻辑关系，浮现课题的现状与目标期望的内容描述；梳理现状问题）
	下午	<ul style="list-style-type: none"> ● 问题定义（目标状态探询与客户深层次需求分析） ● 目标状态与现状问题关键差距与阻碍因素确定
第二天	上午	<ul style="list-style-type: none"> ● 关键阻碍与差距原因分析 ● 共创弥合差距策略 ● 评价问题解决策略
	下午	<ul style="list-style-type: none"> ● 制定行动计划/进行原型设计/开展用户测试 ● 集体反思与复盘所学

备注：现场依据场域和学员需要进行内容调整和节奏调整。

四、问题分析与解决课程比较优势

1.课程的内容，首先课程整合了传统问题分析与解决的流程方法和创新设计思维的流程方法，一方面丰富了课程内容，另一方面增强了课程的实战度、创新度和适用性；其次课程包含了大量的管理工具，有助于提升学员的逻辑分析能力和系统思维能力。

2.课程的教学，摒弃传统的演讲式和分享式，而是采用边引导边培

训的工作坊形式进行，一方面现场选择问题，增强课程实战度，并让学员参与体验完整流程，看到问题被定义、分析与解决的过程，另一方面让学员体验和掌握关键的工具方法，并让大家看到自己与其他小组和成员的差距，学习到更多技巧或反思。

